

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING*
BRI DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO

B100150264

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING*
BRI DI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO

B 100150264

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M.
NIK. 240

HALAMAN PENGESAHAN

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
NASABAH BERDASARKAN KONSEP *GREEN BANKING*
BRI DI SURAKARTA**

OLEH

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO

B 100150264

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Selasa, 19 November 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

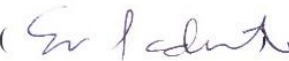
1. Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M.

(Ketua Dewan Penguji)

()

2. Drs. Sri Padmantyo, MBA

(Anggota I Dewan Penguji)

()

3. Ihwan Susila, S.E., M.Si, Ph.D

(Anggota II Dewan Penguji)

()

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, M.M.
NIP. 19570217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RIZKY FIERDY ANDRIYANTO**
NIRM : **B 100 150 264**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP
GREEN BANKING BRI DI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 19 November 2019

Yang membuat pernyataan,

RIZKY FIERDY ANDRIYANTO

HALAMAN MOTTO

“Tiap orang punya mimpi, tapi tak semua bisa bangkitkan semangat tinggi”

(Penulis)

“sekali melangkah pantang menyerah, sekali tampil harus berhasil”

(Penulis)

“Tindakan adalah jembatan antara impian dan kenyataan”

(Penulis)

“karena sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan, maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada Allah kamu berharap.”

(QS Al-Insyirah 6-8)

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S Ar Rad ayat 11)

“doa adalah modal yang dimiliki semua orang untuk menjadi apapun, tanpa memandang jabatan, status, kekayaan bahkan bentuk fisik”

(Yusuf Mansur)

“Yakinlah kau bisa dan kau sudah separuh jalan menuju ke sana”

(Theodore Roosevelt)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim, dengan senantiasa memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik. Karya ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
- ❖ Kedua orang tua yang saya hormati, cintai dan sayangi, Bapak Sukarno dan Ibu Andhini Budhi Istiyani yang telah menjaga, merawat, mendidik dengan penuh kesabaran dan kasih sayang, yang selalu mendukung, memberi restu dan mendoakan disetiap langkah yang saya ambil.
- ❖ Kakakku Rachmadeva yang telah membantu dan memberikan dukungan dan kasih sayang.
- ❖ Adikku Rifky Fierdy Ariyanto yang selalu memberikan semangat, dukungan dan kasih sayang.
- ❖ Saudara, sahabat dan teman-teman yang selalu memberi semangat.
- ❖ Almamater MANAJEMENT FEB UMS.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunai-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN KONSEP GREEN BANKING BRI DI SURAKARTA”**.

Skripsi ini disusun maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan, petunjuk, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Syamsudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Imronudin, S.E., M.SI, Ph.D. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Wafiatum Mukharomah, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran serta kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi.
5. Dosen Program Studi Ekonomi Manajemen dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.
6. Bapak Sukarno dan Ibu Andhini terima kasih untuk motivasi dan dukungan untuk penulis.
7. Kakakku Rachmadeva yang telah membantu dan memberikan dukungan serta kasih sayang kepada penulis.
8. Adikku Rifky yang telah memberikan semangat dan dukungan.

9. Teman-teman seperjuangan Manajemen 2015, terima kasih untuk semangat dan bantuannya.
10. Alumni Manajemen, terima kasih atas semangat dan saran yang diberikan kepada penulis.
11. Dan masih banyak pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Surakarta, 19 November 2019

Rizky Fierdy Andriyanto

ABSTRAK

Green banking diterjemahkan sebagai upaya perbankan untuk mengutamakan pemenuhan keberlanjutan dalam penyaluran kredit atau kegiatan operasionalnya. Bank memiliki hak penuh untuk menurunkan pembiayaan atau tidak, tergantung sejauh mana kegiatan yang akan dibiayai dengan pinjaman bank berdampak pada lingkungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *green investment* dan *green competitive strategies* terhadap kepuasan tentang konsep *green bankin* BRI di Surakarta.

Penelitian ini termasuk penelitian survey yang dilakukan pada 75 nasabah Bank BRI di Kota Surakarta. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan *green investment* dan *green competitive strategies* berdampak pada pelaksanaan *green baking* BRI di Kota Surakarta. Variabel yang paling besar berdampak tersebut adalah *green competitive strategies*.

Kata kunci : *green banking, green invesment, green competitive strategies*, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Green banking is translated as a banking effort to prioritize the fulfillment of sustainability in lending or operational activities. Banks have full rights to reduce funding or not, depending on the environment. This study aims to analyze the impact of green investment and green competitive strategies on satisfaction about the BRI green banking concept in Surakarta.

This research includes survey research conducted on 75 BRI Bank customers in the Surakarta city. Data collection using questionnaires and observations. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results showed that green investment and green competitive strategies had an impact on the implementation of BRI's green banking in the Surakarta city. The variable with the biggest impact is green competitive strategies.

Keywords : green banking, green investment, green competitive, strategies, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kepuasan tentang konsep <i>Green Banking</i>	7
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan tentang konsep <i>Green Banking</i>	12
B. Hubungan Antar Variabel	13
C. Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	16
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	16

	C. Populasi dan Sampel	17
	D. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
	E. Teknik Analisis Data	19
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
	A. Hasil Penelitian	24
	B. Pembahasan.....	35
BAB V	PENUTUP.....	37
	A. Simpulan.....	37
	B. Saran.....	37
	DAFTAR PUSTAKA	38
	LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data hasil uji validitas <i>Green Banking BRI</i> di Kota Surakarta	24
Tabel 4.2.	Data hasil uji validitas <i>Green Investment</i> di Kota Surakarta	25
Tabel 4.3.	Data Hasil Uji Validitas <i>Green Competitive Strategies</i> di Surakarta.....	26
Tabel 4.4.	Hasil Perhitungan Realibilitas	26
Tabel 4.5.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	28
Tabel 4.6.	Rangkuman Hasil Uji Normalitas	30
Tabel 4.7.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	30
Tabel 4.8.	Hasil Analisis Regresi	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model kepuasan/ketidakpuasan pelanggan	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	41
Lampiran 2. Data <i>Green Investment</i>	44
Lampiran 3. Hasil Olah Data Penelitian	50